

## Annexe I

### Indicateurs de suivi de la convention tripartite 2012/2014

Les indicateurs de suivi de la convention tripartite quantifient les priorités stratégiques de Pôle emploi pour les trois années à venir, dans une perspective de retour rapide des demandeurs d'emploi à un emploi durable et de qualité.

Ces indicateurs de résultats mesurent la performance de Pôle emploi en matière d'efficacité, de qualité du service rendu et d'efficience. Ils sont restitués aux signataires de la convention en fonction de leur périodicité de production.

Le comité de suivi pourra décider de compléter ou de revoir la liste des indicateurs présentés ci-dessous, dans les conditions prévues par la convention.

La méthodologie d'élaboration des indicateurs de suivi de la convention fait l'objet d'un échange en comité technique tripartite dans un but de partage et de fiabilisation des données de base utilisées dans le calcul des indicateurs.

Les résultats des indicateurs sont présentés et analysés en comité technique tripartite afin d'alimenter les travaux du comité des directeurs. Lorsque ces données sont disponibles, les valeurs historiques des indicateurs sont également présentées, de même que les déclinaisons par région et par public, lorsque l'indicateur le permet, et au moins deux fois par an.

Afin d'éclairer et, le cas échéant, de compléter les indicateurs de suivi de la convention, les travaux complémentaires suivants seront engagés au sein du comité technique tripartite :

- ◆ Pôle emploi proposera au cours du premier trimestre 2012 au comité technique tripartite une méthodologie d'identification de sa contribution au retour à l'emploi ;
- ◆ Pôle emploi fournira les statistiques restituant la modulation de l'offre de services à l'issue de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID) en fonction du profil du demandeur d'emploi (nature et fréquence des contacts, type de prestations prescrites...) ;
- ◆ les signataires élaboreront un dispositif traçant le nombre et la rapidité des entrées en formation qualifiantes ;
- ◆ les signataires formaliseront un indicateur complémentaire sur la mise en œuvre du contrôle de l'effectivité de la recherche d'emploi, au-delà du simple suivi des radiations.

Dans la perspective de la convention tripartite suivante, la réflexion sur la contribution de Pôle emploi au sein du comité technique tripartite sera élargie au développement des compétences et à l'augmentation de l'employabilité des demandeurs d'emploi.

Tableau 1 : Tableau synthétique des indicateurs de la convention 2012/2014

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
1	Augmenter le nombre des retours à l'emploi durable...	Taux de sortie vers l'emploi durable	<p><b>Définition</b> : Pour l'ensemble de la DEFM, part des demandeurs d'emploi inscrits au mois M-1 qui reprennent un emploi durable au cours du mois M. L'emploi durable comprend les CDI, CDD et missions d'intérim de six mois ou plus, stages ou titularisations dans la fonction publique et créations d'entreprises.</p> <p><b>Numérateur</b> : Nombre de demandeurs d'emploi qui étaient inscrits au mois M-1 et qui reprennent un emploi durable au cours du mois M (moyenne des 3 mois du trimestre considéré si DPAE)</p> <p><b>Dénominateur</b> : Ensemble de la DEFM inscrite au mois M-1.</p> <p><b>Source</b> : Enquête sortants, puis DPAE.</p>	3,3% CVS (mars 2011)	-	-	-
1bis	... notamment pour les demandeurs d'emploi de longue durée	Taux de sortie vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée	Idem pour les demandeurs d'emploi inscrits sur les listes depuis 12 mois ou plus	2,4% CVS (mars 2011)	+8% (2,6% CVS)	-	-
2	Réduire les risques de chômage de longue durée...	Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi douze mois après leur inscription	<p><b>Définition</b> : Part des demandeurs d'emploi toujours inscrits à Pôle emploi douze mois après leur inscription. Les sorties des listes de moins de quatre mois consécutifs ne sont pas prises en compte.</p> <p><b>Numérateur</b> : Demandeurs d'emploi des catégories A, B, C qui se sont inscrits il y a 12 mois et ne sont pas sortis des listes de Pôle emploi plus de quatre mois consécutifs depuis leur inscription.</p> <p><b>Dénominateur</b> : Ensemble des demandeurs d'emploi (A, B, C) qui se sont inscrits il y a douze mois.</p> <p><b>Source</b> : FH</p>	36,9% (catégories A, B, C ; FH mars 2011)	- 1 point (36%)	- 1 point (35%)	- 1 point (34%)
2bis	... notamment pour les jeunes et les seniors	Part des jeunes (moins de 25 ans) et des seniors (50 ans et plus) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi douze mois après leur inscription	Idem pour les jeunes (moins de 25 ans) et pour les seniors (50 ans et plus)	J : 26% S : 47% (catégories A, B, C ; FH mars 2011)	J : -1 point (25%) S : -2 points (45%)	J : -1 point (24%) S : -2 points (43%)	J : -1 point (23%) S : -2 points (41%)

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
3	Eviter que des demandeurs d'emploi ne restent trop longtemps sans contact avec l'emploi	Nombre de DEFM éloignés de l'emploi sur deux ans	<b>Définition</b> : Nombre de demandeurs ayant une durée d'inscription cumulée en catégorie A de plus de 21 mois au cours des 24 derniers mois, parmi les demandeurs d'emploi en catégorie A, B, C à la fin du dernier mois connu. <b>Source</b> : FH	0,4 M (catégorie A juin 2011)	0,35 M	0,30 M	0,25 M
4	Personnaliser l'offre de services aux demandeurs d'emploi	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant de l'adaptation de l'offre de service de Pôle emploi à leurs besoins	<b>Définition</b> : Part des répondants «oui, tout à fait » et « oui, plutôt » à la question du baromètre national de Pôle emploi : « Pour vous aider à trouver un emploi, Pôle emploi offre-t-il des services adaptés à votre situation ? » <b>Source</b> : Baromètre national de Pôle emploi, disponible à la fin du deuxième trimestre de l'année N+1	55 % (enquête de mai 2011)	56%	58%	60%
5	Améliorer l'efficacité des formations	Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après toute formation prescrite par Pôle emploi	<b>Définition</b> : Nombre de personnes ayant achevé une formation en mars en activité six mois plus tard, rapporté au nombre de personnes ayant achevé une formation en mars. Toutes les formations sont prises en compte dans cet indicateur. En complément, Pôle emploi présente séparément au comité technique tripartite le résultat obtenu pour les actions de formation préalables au recrutement (AFPR) et pour les formations conventionnées. <b>Source</b> : Enquête sortants de formation	48,6% (enquête sortants mars 2010)	50,3%	51,9%	53,6%
6	Prendre rapidement en charge les demandeurs d'emploi, du point de vue de l'inscription et du premier diagnostic de leur situation, de leurs besoins et de leurs attentes	Taux des entretiens d'inscription et de diagnostic réalisés dans les 10 jours ouvrés (15 jours calendaires) après le premier contact avec Pôle emploi	<b>Définition</b> : Taux d'EID réalisés dans les 10 jours ouvrés suivant le premier contact avec Pôle emploi. Les EID réalisés sont rapprochés des dates de prise de rendez-vous correspondantes. <b>Numérateur</b> : Nombre d'EID réalisés dans les 10 jours (15 jours calendaires) suivant le premier contact avec Pôle emploi (en nombre d'entretiens) <b>Dénominateur</b> : Nombre total d'EID réalisés par mois (en nombre d'entretiens) <b>Source</b> : SID et RDVA	Nouvel indicateur en cours de mise en place	A fixer par CTT	A fixer par CTT	95%
7	Indemniser le plus rapidement possible les demandeurs	Taux de premiers paiements dans les délais	<b>Définition</b> : Un paiement est dit intervenu dans les délais si la décision a été prise dans des conditions permettant un paiement à partir du 7 du mois suivant le premier jour	88,9% (octobre 2011,	90,3%	91,6%	93%

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
	d'emploi		<p>indemnisable, indépendamment du caractère complet ou non du dossier. Les régimes concernés sont les régimes d'assurance chômage et de solidarité.</p> <p><b>Numérateur</b> : Nombre de premiers paiement dans les délais, c'est-à-dire nombre de dossiers pour lesquels une décision a été prise avant le 7 du mois suivant le premier jour indemnisable (ex : décision prise le 1<sup>er</sup> octobre, pour un premier jour indemnisable le 25 septembre et une date de paiement le 7 octobre).</p> <p><b>Dénominateur</b> : Nombre d'admissions et de réadmissions en ARE et ASS tout régime validées au cours du mois (première date de validation).</p> <p><b>Source</b> : SID</p>				
8	Délivrer une information de qualité aux demandeurs d'emploi sur leur situation au regard de l'indemnisation	Taux de demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois se déclarant satisfaits de l'information relative à leur indemnisation	<p><b>Définition</b> : Au sein des répondants ayant effectué leur EID dans les deux derniers mois, part des répondants «oui, tout à fait » et « oui, plutôt » aux questions de l'enquête locale de Pôle emploi : « <i>Etes-vous satisfait des informations que vous avez obtenues sur les modalités et les délais de traitement de votre demande d'indemnisation ?</i> »</p> <p><b>Source</b> : Enquêtes locales de Pôle emploi, disponibles à la fin du deuxième trimestre de l'année N+1</p>	Nouvel indicateur en cours de mise en place	-	-	60%
9	Permettre plus largement aux demandeurs d'emploi de contacter les employeurs qui les intéressent	Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le demandeur d'emploi	<p><b>Numérateur</b> : Nombre d'offres pour lesquelles les candidats peuvent contacter directement les employeurs (en nominatif ou non). Si le SI de Pôle emploi prévoit la possibilité que des employeurs déposent des offres en ligne qui, sans être nominatives, permettraient l'envoi d'un mail à l'employeur par les demandeurs d'emploi, cette catégorie d'offres devra être ajoutée aux offres au numérateur de l'indicateur (cas des offres accessibles en télécandidatures).</p> <p><b>Dénominateur</b> : Ensemble des offres collectées par Pôle emploi au cours du mois.</p> <p><b>Source</b> : SIAD</p>	34,7% (cumul des offres nominatives à fin septembre 2011)	40%	45%	50%

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
10	Permettre plus largement aux employeurs qui recrutent de contacter des demandeurs d'emploi dont le profil correspond à leur offre d'emploi	Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi (anonyme ou pas) sur la banque des profils en ligne	<p><b>Définition :</b> Le CV Pôle emploi correspond au CV disponible en ligne sur la banque des profils.</p> <p><b>Numérateur :</b> Nombre de CV Pôle emploi de demandeurs d'emploi disponibles en ligne sur la banque des profils en ligne</p> <p><b>Dénominateur :</b> DEFM A, B, C.</p> <p><b>Source :</b> GFA</p>	820 000 CV de demandeurs d'emploi en ligne sur la banque des profils (octobre 2011), soit 20% de la DEFM A, B, C	30%	40%	50%
11	Rendre un service efficace aux entreprises bénéficiant de la présélection	Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection	<p><b>Définition :</b> Le délai correspond à la date à laquelle l'offre a été pourvue moins la date de la création initiale de la prise d'offre (y compris pour les postes ajoutés ultérieurement).</p> <p><b>Numérateur :</b> Somme des délais de satisfaction des offres avec présélection pourvues au cours du mois.</p> <p><b>Dénominateur :</b> Nombre d'offres avec présélection satisfaites au cours du mois.</p> <p><b>Source :</b> SIAD</p>	31 jours (fin septembre 2011)	29 jours	29 jours	29 jours
12	Mobiliser la présélection au profit des demandeurs d'emploi	Taux de satisfaction des offres avec présélection par MER+	<p><b>Définition :</b> Part des offres en présélection avec identifiant pour lesquelles Pôle emploi effectue une mise en relation positive au profit d'un demandeur d'emploi. La mise en relation positive désigne une mise en relation ayant donné lieu à un placement, ce qui implique un enregistrement d'une offre ; une mise en relation avec saisie de l'identifiant du demandeur d'emploi ; le renseignement de cette mise en relation comme ayant donné lieu à un recrutement.</p> <p><b>Numérateur :</b> Nombre d'offres en présélection, satisfaites par MER+ avec identifiant au cours du mois.</p> <p><b>Dénominateur :</b> Nombre d'offres avec présélection satisfaites au cours du mois.</p> <p><b>Source :</b> SIAD.</p>	49,3% (fin octobre 2011)	53%	57%	60%

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
13	Personnaliser l'offre de services aux employeurs	Taux de satisfaction des employeurs clients sur l'adaptation de l'offre de service de Pôle emploi à leurs besoins	<p><b>Définition :</b> Part des répondants « oui, tout à fait » et « oui, plutôt » à la question : « De manière générale, diriez-vous que Pôle emploi vous offre des services appropriés à vos besoins ? ».</p> <p>L'ensemble des entreprises ayant clos une offre dans les six derniers mois sont concernées.</p> <p><b>Source :</b> Baromètre national de Pôle emploi, disponible à la fin du deuxième trimestre de l'année N+1</p>	56 % (mai 2011)	57%	58%	60%
14	Accroître la part des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services	Taux des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services sur les ETP totaux de Pôle emploi	<p><b>Définition :</b> Sont comptabilisés les CDI, les CDD et les contrats aidés. Sont exclus du numérateur et du dénominateur, les ETP donnant lieu à financement (conventions nationales de type CRP/CTP/CSP ou partenariats régionaux avec les conseils généraux, régionaux, PLIE...). Sont exclus du numérateur (mais intégrés au dénominateur) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les cadres dirigeants (Directeurs régionaux, Directeurs régionaux adjoints et délégués)</li> <li>▪ les fonctions support, soit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les fonctions support régaliennes (RH, comptabilité/Finances, achats, logistique, moyens généraux, juridique, gestion du contentieux, statistiques et études, pilotage, qualité, maîtrise des risques, communication...),</li> <li>• les fonctions support de conception et de déploiement des services (support aux opérations, négociation et suivi des partenariats, support aux déploiements, expertise applicative et gestion des habilitations)</li> <li>• les fonctions d'encadrement des fonctions support (Directeur administratif et financier, DRH...),</li> <li>• la ligne managériale territoriale (Directeurs territoriaux et Directeurs territoriaux délégués). A contrario, les Directeurs d'agences et les équipes locales d'encadrement font partie des fonctions de production (ils participent le plus souvent directement à la production).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Numérateur :</b> ETP réalisant la production de services (contact</p>	82,3% (avril 2011)	82,8%	83,3%	83,7%

N°	Objectif	Intitulé	Méthodologie	Niveau actuel de performance	Cible 2012	Cible 2013	Cible 2014
			avec dossier client), y compris encadrement des sites locaux <b>Dénominateur</b> : ETP totaux de Pôle emploi <b>Source</b> : SIRH et enquêtes locales				
15	Accroître les moyens consacrés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	<b>Définition</b> : Temps consacré en équivalent temps plein au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. <b>Source</b> : Comptabilité analytique de Pôle emploi (processus DE2)	6 700 ETP (provisoire)	-	-	+30% (soit l'équivalent de + 2 000 ETP)

